

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Тернопільський національний економічний університет

Юридичний факультет

Кафедра документознавства,
інформаційної діяльності та
українознавства

Курсова робота

з дисципліни: «Документне забезпечення управління»

на тему:

«ДОКУМЕНТИ З ПОСЕРЕДНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Науковий керівник:

Блашків О. В.

Виконала:

студентка гр.ДІД-32

Ваврикович Катерина

Тернопіль 2017

Зміст

Вступ	3
Розділ 1. Теоретичні аспекти документів посередницької діяльності організації	5
1.1 Посередницька діяльність, її роль та класифікація.....	5
1.2. Поняття посередницьких послуг.....	11
Розділ 2. Організація документообігу на підприємстві	12
2.1 Поняття документообігу на підприємстві.....	12
2.2 Складання номенклатури та формування справ.....	15
2.3 Приймання, розгляд і реєстрація документів.....	15
2.4 Робота з вихідними документами.....	16
2.5 Типові терміни виконання документів.....	19
2.6 Організація контролю за виконанням документів.....	22
2.7 Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян.....	23
Розділ 3. Шляхи вдосконалення інформаційно-документаційного забезпечення діяльності установи	26
3.1. Характеристика основних принципів функціонування електронного документообігу в організації.....	26
3.2. Упровадження електронного документообігу на ПАТ КВТФ «Кремтекс».....	28
Висновки	35
Список використаної літератури	42
Додатки	44
	48

Вступ

Сучасні умови функціонування підприємств характеризуються тим, що прийняття рішень, як головне завдання управління, реалізується за умов повної або часткової невизначеності, активної, досить часто агресивної, протидії конкуруючих сторін. За цих умов на служби діловодства необхідно покласти завдання не тільки і не стільки створення документації та забезпечення її руху, як, головним чином, питання інформаційної підтримки всіх управлінських рішень на підставі досконалої організації їх документаційного забезпечення.

Інформаційно-документаційне обслуговування виступає головною забезпечувальною функцією управління, виконання якої потребує спеціальних, професійних знань. Від того, як поставлена ця робота залежить оперативність, чіткість у діяльності будь-якого суб'єкта.

Служба діловодства, як серцевина організації, що відображає і забезпечує її діяльність, сьогодні мусить бути потужним інструментом, що в змозі через процеси управління документацією, орієнтувати всі наші підрозділи та окремих виконавців на спільні цілі, мобілізувати ініціативу співробітників, виховуючи в них почуття єдності і відданості своєму підприємству, поліпшувати процеси ділової комунікації й корегувати організаційну поведінку всіх його членів.

У сучасних установах діловодство стає високотехнологічним виробничим процесом, системою організаційного, інформаційного, аналітичного, правового, ретроспективного та прогностного забезпечення її функціонування, документування управлінської інформації й організації обігу службових документів, в т.ч. електронних. Воно об'єктивно виділяється у високооплачуваний вид професійної діяльності, отримує відповідне технологічне й організаційне оформлення й вимагає значного обсягу знань [2].

Актуальність дослідження зумовлена зростанням ролі документаційного забезпечення в системі підвищення ефективності діяльності як окремого підрозділу, так і підприємства в цілому.

Систему документаційного забезпечення установи розглядали такі вітчизняні науковці та практики, як: Антонюк В. А., Береза А. М., Василик О. Д., Галіцин В. К., Годун В. М., Горьовий Л. С., Дрогаль Т., Дубій О., Завгородний В. П., Єр'оміна Н. В., Карацюба А. М., Левченко Ф. А., Одинцов Б. Е., Орленко Н. С., Писаревська Т. А., Савицький В. А., Савченко В. Я., Святобог В. В., Ситник В. Ф., Сендзюк М. А., Рогач І. Ф., Романов А. Н., Швець М. Я. та інші.

Метою роботи є вивчення системи документів з посередницької діяльності організацій України та встановлення шляхів їх удосконалення.

Для реалізації мети дослідження необхідним є вирішення таких **завдань**:

- вивчення теоретичних аспектів посередницької діяльності;
- ознайомлення з характеристикою документів з посередницької діяльності;
- визначення типових проблем в ході організації документаційного забезпечення установи;
- аналіз специфіки організації документаційного забезпечення установи;
- вивчення використання інформаційних технологій документаційного забезпечення установи;
- визначення оптимальних шляхів удосконалення електронної документації організацій.

Об'єктом дослідження є діяльність ПАТ КВТФ «Кремтекс».

Предметом дослідження є особливості організації документаційного забезпечення підприємства.

Розділ 1. Теоретичні аспекти документів з посередницької діяльності організації

1.1. Посередницька діяльність, її роль та класифікація

Зазначимо, що посередництво в товарному обігу — це виконання спеціалізованими підприємствами, організаціями чи окремими особами спеціальних функцій для сприяння налагодженню і реалізації комерційних взаємовідносин виробників і споживачів на товарному ринку.

В умовах ринкових відносин посередники — це суб'єкти незалежного і специфічного бізнесу, які здійснюють свою діяльність на основі таких принципів:

- рівноправність сторін (партнерські взаємовідносини);
- підприємливість (господарська кмітливість, винахідливість);
- оперативність (мобільність, динамічність, своєчасність);
- обслуговування контрагентів (діяльність з надання послуг іншим агентам);
- економічна заінтересованість господарювання;
- комерціалізація (ділова активність щодо прибутків);
- договірні засади взаємовідносин [5].

Безумовно, досвід країн з розвинутими ринковими відносинами свідчить, що у сфері товарного обігу існує значна кількість різноманітних фірм, організацій і підприємств, які виконують посередницькі функції.

Торговими посередниками виступають підприємства і організації різних форм власності і різних організаційних типів: гуртові, гуртово-роздрібні, роздрібні (значні і дрібнороздрібні), громадського харчування, фірми, кооперативи, торгові доми, товариства з обмеженою відповідальністю, клієнти біржі тощо [9].

Вони купують і продають, зберігають і транспортують товари, здійснюють сервісні функції тощо. Всі ці організації можна класифікувати за ознаками. Найважливішою ознакою є ступінь універсалізації (спеціалізації) діяльності.

Залежно від виконуваних функцій і набору послуг посередників поділяють на:

- 1) функціонально-універсальні;
- 2) функціонально-спеціалізовані.

Очевидно, до функціонально-універсальних (дистриб'юторів регулярного виду) належать посередники, які здійснюють увесь комплекс функцій виробничої та комерційної діяльності (торгівлю, транспортування, зберігання, кредитування, авансування постачальників, рекламування, консультативно-інформаційне обслуговування).

Функціонально-спеціалізовані посередники здійснюють свою діяльність за окремими функціями. Вони у свою чергу поділяються на:

- 1) інформативно-контактні;
- 2) інформаційні, інформаційно-обчислювальні;
- 3) пошукові;
- 4) рекламні та лізингові.

Інформаційно-контактні посередники сприяють встановленню господарських зв'язків між постачальниками і споживачами (комісіонери здійснюють пошук партнерів за рахунок продавця і підписують контракти).

Інформаційні та обчислювальні (власне) посередники пропонують товари, не маючи товарів (брокери) [6].

Таким чином, пошукові посередники (агенти промислових та агропромислових підприємств з виробництва) здійснюють пошук потенційних покупців у регіонах своєї діяльності. Повірені за дорученням покупців і продавців підписують угоди.

Також залежно від товарної спеціалізації розрізняють посередницькі підприємства: товарно-універсальні та товарно-спеціалізовані. Цей вид посередницьких підприємств широко використовується фірмами-виробниками товарів широкого вжитку та продуктів харчування, сільськогосподарської продукції.

За ступенем незалежності посередницькі організації поділяються на:

- незалежні;
- формально незалежні (у контрактному підпорядкуванні постачальникам чи споживачам);
- залежні (гуртові бази, контори, що перебувають у корпоративному підпорядкуванні).

Незалежні посередники від свого імені, за свій рахунок, на свій страх і ризик укладають і реалізують контракти з постачальниками та споживачами. Сегментом їх діяльності є торгівля гуртом стандартною продукцією низької вартості для широкого кола покупців [5].

Офіційно незалежні у контрактному підпорядкуванні та залежні організації здійснюють комісіювання, тобто визначають права і обов'язки комісіонерів щодо комерційних та технічних умов майбутніх відносин з клієнтами, а також здійснюють консигнацію, тобто конкретизують права власності на товари, які передані для реалізації.

За методами реалізації товарів посередницькі організації поділяють на три групи:

- 1) пряма торгівля за контрактом між постачальником і споживачем;

2) торгівля товарами через збутову мережу за договором комісії винагород, консигнації, купівлі-продажу;

3) торгівля через гуртову мережу, спеціалізовані та універсальні магазини без посередницьких угод.

Класифікацію посередників здійснюють залежно від рівня комерційної роботи (міри власності на товари), наявності складного господарства (власні, орендовані), регіону діяльності, тривалості взаємовідносин, обсягу товарообігу, прав на визначення умов купівлі-продажу, інтересами захисту (виробників, споживачів та особисті).

У практиці існують різні види торговельних посередників, які здійснюють різні функції (табл. 1.1) [11].

Торговельні агенти (прості посередники) — особи, які сприяють укладанню угод між виробником та споживачем, не беручи безпосередньої участі ні капіталом, ні іменем. Агенти продають товари іншим дистриб'юторам та агентам.

Брокери — особи, які сприяють укладанню угод, не беручи участі ні капіталом, ні іменем. На відміну від агентів, вони підшуковують клієнтів, пропонуючи різні джерела надходження товарів. До функцій брокерів належить знаходження покупців на великі партії товарів, пошук клієнтів, що працюють за невисокими цінами, коли пропозиція перевищує попит. За результати укладених угод отримують комісійну винагороду, працюючи на товарних біржах з продажу сільськогосподарської продукції, промислової сировини та напівфабрикатів.

Повірені — особи-посередники, яких вибирають продавці чи покупці для реорганізації угод від їхнього імені, за їх дорученням [14].

Представники — це повірені, з якими фірми підписані тривалі угоди щодо репрезентації їх інтересів. Основною функцією представників є створення і підтримання зв'язків між сторонами, які уклали угоду.

Комісіонери — це посередники, які реалізують продукцію виробників (комітентів) на комісійних засадах, тобто за рахунок продавців, які є власниками товарів до моменту їх реалізації. Комісіонери мають свої склади і зацікавлені у проведенні активної збутової політики, їх називають ще консигнаторами. Як комісіонери, так і консигнатори є самостійними комерсантами і перебувають з виробниками у довготривалих договірних відносинах.

Оптовики, дистриб'ютори — це незалежні самостійні фірми, особи, які перебирають на себе права власності на товари, якими торгують.

Комівояжери (розрізні агенти) — це службовці, які мають повноваження сприяти укладанню угод або укладати угоди від імені господаря за межами підприємства.

Відділи збуту виробників — це установи, які існують окремо від підприємства, мають свої складські приміщення та здійснюють постачання товарів для оптовиків та роздрібних покупців.

Ремонтні, сервісні фірми — це незалежні, залежні або формально залежні фірми, підрозділи чи установи.

Асемблери — це організації, які зайняті закупівлею фермерської продукції у місцях її виробництва не дуже великими партіями, а потім комплектують у великі і доставляють їх у головні гуртові ринкові центри.

Торгові дома — це великі гуртово-роздрібні фірми, які здійснюють, крім торговельно-посередницьких операцій, інвестування капіталу у виробництво, транспортування, складування, страхування, гуртову і роздрібну торгівлю через свої фірмові магазини [7].

Для кожної фірми головним є вдалий вибір посередника.

Тому, вибираючи посередника, підприємство повинно бути обачним і обережним, оскільки ставиться під загрозу хід комерційних операцій та якість збутової діяльності фірми на ринку.

Вибір торговельних посередників здійснюють за такими підходами:

- 1) розподіл на правах власності, коли обмеженому числу дилерів надаються виняткові права на розподіл та продаж в межах їхніх функцій;
- 2) виняткове дилерство, коли продає тільки його (виробника) товари;
- 3) інтенсивний розподіл, коли забезпечується наявність запасів товарів у максимально широкій мережі торгівлі;
- 4) вибіркового або селективного розподілу, коли вибирається обмежена кількість посередників залежно від характеру, можливостей сервісу та рівня підготовки [10].

Ринкові біржі, аукціони, асоціації торговельних інжинірингових, консалтингових фірм, споживачами, посередниками найчастіше готуються типові умови контрактів.

Процедуру вибору гуртового посередника (торговця) можна звести до таких послідовних етапів:

- 1) процедура вивчення фінансово-комерційного становища кандидата у посередники (тривалість, досвід, динаміка, структура капіталу);
- 2) визначення структури товарної номенклатури посередника та близькість товарів за характеристикою даної товарної маси;
- 3) зона діяльності гуртового торговця;
- 4) громадська оцінка можливостей посередника;

- 5) ефективність та динаміка виходу на нові ринки;
- 6) рівень модернізації складських приміщень;
- 7) стан під'їзних шляхів;
- 8) рівень обліку товарних запасів.

Результативність та ефективність заготівельно-збутової діяльності торговельної організації залежить від швидкості руху товарів, рівня, конкуренції, ширини та глибини товарного асортименту, цінової політики, оптимальної структури каналів розподілу, стимулювання збуту і рекламування товарів і послуг, кваліфікації та комунікабельності торговельних працівників, персонального продажу [13].

1.2. Поняття посередницьких послуг

Визначальним договором є доручення, у ряді договорів, що оформляють посередницькі зобов'язання. До числа таких договорів належать договори комісії, консигнації, агентські договори і договір довірчого управління.

Очевидно, посередницькими називаються договори про надання послуг, які спрямовані на зміну суспільних відносин. Посередницькі послуги можуть надаватися у будь-якій сфері економічної діяльності: виробництві, соціально-культурній, освітянській, медичній, туристичній тощо. Посередництвом є, як правило, добровільна діяльність. Іншими словами, посередницьке правовідношення являє собою вид зобов'язального правовідношення, яке виникає на підставі такого юридичного факту, як договір. З огляду на це позадоговірне уповноваження особи на вчинення дій в інтересах третіх осіб — це представництво. Посередницьким вважається зобов'язання, яке виникає на підставі укладеного договору.

Узагальнюючою назвою сторін посередницького договору є: установник посередництва (уповноважуюча особа), він же — клієнт, і посередник (уповноважений), він же — повірений. В усіх поименованих посередницьких договорах йдеться про посередника — представника, коміонера, консигнатора, агента, управителя, який діє в цивільному обороті від імені установника посередництва або від власного імені, але в його інтересах. Критерій виступу в обороті від імені уповноважуючої особи чи від власного імені лежить в основі поділу посередництва на пряме та непряме.

Сторони посередницьких правочинів завжди волездатні особи. Послуги, які надають повірені, коміонери, консигнатори, управителі, агенти, будуть юридичними тільки тому, що вони проявляють власну волю, яка у своїй меті спрямована на виникнення правового результату в іншій, третій особі. Особливістю посередницького правовідношення є наявність у його основі повноваження, що є визначальним для його змісту. Посередницька діяльність — це можливість реалізації правосуб'єктності за допомогою чужих дій. У результаті посередницької діяльності змінюється обсяг прав та обов'язків у іншій особі. Залежно від договірних форм — безпосереднє виникнення прав та обов'язків в установника посередництва при прямому представництві і можливість перевести право вимоги на себе у непрямому представництві. Правовою формою підтвердження наявності повноважень є довіреність. Вона необхідна у зв'язку з існуванням зовнішніх відносин і відіграє інформаційну роль [15].

Дії посередника спрямовані на корисний результат для інших осіб, який приєднується до майнової сфери установника.

Отже, критеріями у виокремленні посередницьких послуг є:

- 1) дії у чужих інтересах;
- 2) дії на основі та в межах наданих повноважень;

3) дії за чужий рахунок.

Особливістю посередницького договору є подвійність його предмета. Предметом посередницького договору є правомірні дії (як юридичного, так і фактичного характеру), які визнаються правом як юридичні факти, вчинювані в чужих інтересах і з метою юридичного замісництва (надання посередницької послуги), і які можуть бути спрямовані на об'єкти матеріального світу. Предметом більшості посередницьких правочинів як таких, що обслуговують сферу обороту, виступає товар, який дозволений до обороту [22].

Право власності на матеріальний об'єкт посередницького зобов'язання ніколи не належить посереднику. Посередник діє завжди між власником і майбутнім власником. Межею між повноваженням-зобов'язанням і повноваженнями власника є критерій: розпоряджатися на власний розсуд чи за власною волею у межах наданих повноважень.

Зазначені критерії є визначальними для окреслення групи посередницьких договорів, і тому досить часто поіменовані учасниками цивільного обороту такі відносно самостійні договори, як дилерські чи брокерські, слід розглядати як різновиди посередницьких. Спеціальні правила, які використовуються контрагентами цих договорів для регулювання своїх відносин, пов'язані, в першу чергу, з особливою сферою діяльності чи особливостями товару, який передається посереднику.

При кваліфікації правовідношення як такого, що опосередковує посередницькі послуги, не слід підміняти поняття "вчинення дій юридичного характеру" наданням юридичних послуг. Будь-яка правомірна дія, яка спричинила (навіть без попередньої спрямованості на це) правові наслідки, буде вважатися такою, що має юридичний характер.

Елементи посередництва є й в інших договірних видах, таких, як транспортна експедиція, фінансові послуги. Це є свідченням, з одного боку, змішаності договірних видів, а з іншого — необхідності пошуку цивільно-

правових форм оформлення економічного посередництва, яке є набагато ширшою категорією, ніж посередництво юридичне. В економічному розумінні посередницькими є всі зобов'язання, які опосередковують рух товару від виробника до безпосереднього споживача [19].

Розділ 2. Організація документообігу на підприємстві

2.1. Поняття документообігу на підприємстві

Під документообігом розуміють рух документів на підприємстві з моменту їх отримання або створення до завершення виконання або відправки на архівне зберігання.

ЄДСД визначила головні принципи організації документообігу — проходження документів має бути оперативним, цілеспрямованим, тобто, виключати зворотні, зигзагоподібні та інші маршрути. Має діяти принцип одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або у одного виконавця.

Існує чітка система послідовних операцій з документами:

- приймання та реєстрація;
- розгляд керівником;
- порядок проходження в організації;
- виконання;
- контроль виконання;
- формування справ;
- підготовка і передача справ до архіву.

Оснoву правильної організації обігу документів становить чітке розмежування функцій і обов'язків між працівниками підприємства [17].

Організація документообігу значною мірою залежить від обсягу кореспонденції. Обсяг документообігу є одним з найважливіших показників управлінської діяльності підприємства. Прийом і опрацювання вхідних документів здійснює секретар-референт. Документи, що надходять на підприємство, проходять такі етапи:

- первинне опрацювання;

- попередній розгляд;
- реєстрація;
- розгляд документів керівництвом;
- направлення на виконання;
- контроль виконання;
- виконання документів;
- підшивка документів до справи [1].

2.2. Складання номенклатури та формування справ

Класифікація документів — це поділ усіх документів за певними ознаками на справи. Справою називається сукупність документів, сформованих за якоюсь ознакою, зібраних у тверду обкладинку, оформлених за чіткими правилами.

Практичне діловодство користується такими ознаками групування документів у справи:

- за назвою видів документів, наприклад "Акти", "Накази", "Контракти" тощо;
- за змістом документів, наприклад "Документи (контракти, кошториси, листування), "Про постачання паперу в 2007-2008 рр.";
- за об'єктами, фірмами-контрагентами, наприклад "Документи (протоколи, акти, контракти, листування), спільної діяльності з АТ "Ера" за 2007 р.;
- за грифом обмеженості доступу до документів, що містять комерційну (або державну) таємницю [3].

Можуть бути й інші ознаки класифікації. Це залежить від конкретних умов діяльності конкретної організації чи фірми.

Основним видом роботи, що забезпечує систематизацію документів у діловодстві, є складання номенклатури справ.

Номенклатура справ — це систематизований список справ, що заведені в діловодстві підприємства; вона призначена для обліку і групування виконаних документів у справи, включає всі справи підприємства, журнали реєстрації, довідкові картотеки [4].

Не включаються до номенклатури науково-технічні документи та друковані видання.

Номенклатура справ потрібна для швидкого пошуку документів за їх змістом і видами. Від її якості залежить оперативність роботи з документами та надійність їх зберігання. Наявність номенклатури справ у кожній установі, організації, підприємстві обов'язкова.

Для визначення розділів номенклатури використовуються назви структурних підрозділів підприємства, а при їх відсутності — напрями діяльності фірми або посад керівників і спеціалістів.

Наприклад:

01 — директор,

02 — юрисконсульт

04 — головний бухгалтер

На початку кожного розділу вказуються найважливіші для діяльності підприємства документи, накази, протоколи, акти. Після цього наводяться листування та інші інформаційно-довідкові документи. У кінці розділів — журнали обліку чи довідкові картотеки [7].

Заголовки справ мають бути короткими і відповідати змісту документів, що перебувають у даній справі.

Номенклатура справ підписується секретарем-референтом і затверджується керівником підприємства. Вона складається, як мінімум, у трьох примірниках. Перший зберігається у справі, другий є робочим і вивішується на стінці шафи зі справами, третій передається до архіву підприємства.

Протягом року до номенклатури можуть вноситися заголовки нових справ. Для цього між розділами номенклатури слід залишати пропуски. Заведеною номенклатурою можна користуватися кілька років, якщо не відбувається значних змін у структурі й функціях підприємства.

При формуванні справ слід дотримуватися таких вимог:

- документи різних термінів зберігання формуються в різні справи;
- статут підприємства та інші установчі документи формуються в окрему папку;
- контракти підприємства поділяться на дві групи, що зберігаються в різних справах. Перша група — комерційні контракти; друга — трудові контракти з працівниками;
- накази по виробничій діяльності формуються окремо від наказів по особовому складу;
- особові справи, особові картки формуються за алфавітом прізвищ співробітників підприємства;
- документи обмеженого доступу з грифом "КТ" або "Конфіденційно" формуються окремо від решти документів [8].

Для формування справ використовують звичайні канцелярські папки, розраховані на 200 аркушів. Останнім часом надходять папки імпортного виробництва, у яких обсяг підшитого матеріалу можна збільшити у кілька разів.

2.3 Приймання, розгляд і реєстрація документів

Приймання документів. Кореспонденція, що надходить до установи, приймається канцелярією. Прийманню підлягає також доплата кореспонденція, оплата якої здійснюється на підставі конвертів, де зазначена її сума.

У канцелярії розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис "особисто" чи адресованих громадським організаціям установи (профкому, жіночій раді тощо).

Коли розкривають конверти, то перевіряється їх цілісність, а також відповідність номерів на документах і конвертах. У разі відсутності документа або додатків до нього, невідповідності номера на конверті номеру документа складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, а другий залишається в канцелярії.

При виявленні пошкодження конверта, необхідно зробити відповідну позначку в поштовому реєстрі.

Зберігати конверти чи додавати їх до документів слід лише тоді, якщо за ними можна встановити адресу відправнику, час відправки і отримання, якщо на конверті відсутні окремі документи чи номери документів не відповідають номерам на конвертах. Конверти додаються також до судових, арбітражних справ, позовних заяв і касаційних скарг та листів, заяв і скарг громадян.

Неправильно оформлені (не підписані, не засвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику чи пересилаються за належністю [30].

Розгляд документів. Попередній розгляд документів робить керівник канцелярії установи або інша, призначена для цього людина відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Метою попереднього розгляду документів є поділ їх на такі, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом (власником) установи або безпосередньо виконавцями відповідно до їхніх функціональних обов'язків, визначення необхідності їх реєстрації, а також встановлення терміну виконання. Здійснюється він у день отримання документів або у перший робочий день у разі їх надходження у неробочий час. Доручення вищих органів управління, телеграми і телефонограми слід розглядати негайно.

У ході попереднього розгляду документів варто керуватися Положеннями про установу та її структурні підрозділи, посадовими інструкціями, класифікаторами ділянок та питань діяльності установи, номенклатурами справ, схемами руху документів.

Керівництву або власнику установи насамперед передаються документи урядових та інших вищих органів, а також найважливіші документи, що містять інформацію з принципів питань діяльності установи і потребують їх вирішення. Інші документи передаються структурним підрозділам і виконавцям за призначенням. Наслідки розгляду документів фіксуються в резолюції.

З метою забезпечення ритмічності роботи канцелярія за погодженням з керівництвом установи чи її власником розробляє графіки доставки кореспонденції підрозділам [21].

Реєстрація документів. Реєстрація документів полягає у фіксації факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовних позначень — реєстраційних індексів з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Реєстрація документів — це запис необхідних відомостей про документи з позначкою на них індексу та дати реєстрації. Мета реєстрації — забезпечення обліку, контролю за виконанням та оперативності пошуку документів.

Основним принципом реєстрації документів є однократність. Кожний документ має бути зареєстрований лише один раз.

Вхідні документи реєструються в день отримання, вихідні та внутрішні — в день підписання. Реєстрація проводиться централізовано — в канцелярії підприємства. На лицьовому боці першого аркуша в правому нижньому куті проставляється реєстраційний штамп, який фіксує дату надходження документа.

Документи, що не підлягають реєстрації, передається за призначенням. Реєстраційний індекс вхідного документа складається з порядкового номера, індексу структурного підрозділу та індексу справи за номенклатурою, в яку буде підшито документ або його копія.

Вхідні відповідні документи, які не потребують відповіді на них, одержують індекс ініціативних вихідних документів. Відповідно вхідні, на які треба давати відповідь, реєструються як ініціативні за новим реєстром.

Всі документи залежно від призначення, поділяються на вихідні (якщо направляються до іншої організації), вхідні (якщо надходять з інших організацій) та внутрішні (якщо готуються, оформляються та використовуються чи виконуються в межах підприємства).

У свою чергу, вихідні та внутрішні документи, залежно від змісту поділяються на ініціативні та відповідні. Ініціативним називається документ, що містить запитання до іншої організації, на яке буде отримана відповідь. Відповідним називається документ, що містить відповідь на Отримане запитання. Направлення листів відбувається: на вимогу вищих галузевих та функціональних органів; на прохання сторонніх організацій, підприємств та установ; при здійсненні оперативного зв'язку; на прохання громадян [26].

2.4. Робота з вихідними документами

Вся вихідна кореспонденція має опрацьовуватися та відправлятися централізовано канцелярією підприємства, як правило, у день одержання від структурних підрозділів або наступного дня.

Під час приймання від виконавців вихідних документів необхідно перевіряти:

- правильність оформлення документа, розміщення на ньому реквізитів;
- правильність зазначення адреси кореспондента;
- наявність всіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;
- наявність віз на копіях документів, що залишаються у справах;
- наявність на документі позначки про додатки;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів [12].

Документи, що надсилаються одночасно одному і тому ж адресату, вкладаються в один конверт, на якому проставляються реєстраційні номери всіх документів. Якщо оригінал документа підлягає поверненню, то на верхньому полі першої сторінки ставиться штамп "Підлягає поверненню".

Оригінали наказів, планів, протоколів тощо необхідно залишати в установах — авторах цих документів. Підрозділам надсилаються другі примірники.

Документи, які адресуються постійним кореспондентам, рекомендовано відправляти у конвертах з адресою одержувача та відправника, що виготовляються заздалегідь друкарським способом.

Основні правила відправки вихідної документації (кореспонденції):

- відправлення або передача працівникам фірми документів без їх реєстрації в канцелярії недопустима;
- у разі відправлення кореспонденції за кордон після прізвища адресата вказується номер будинку, вулиця, місто, графство або штат, країна і поштовий індекс;
- можливе використання конвертів з невеличким пластиковим віконцем. Головне при цьому, щоб місце написання адреси на листі відповідало розмірам віконця;
- у правому верхньому куті конверта поряд з марками іноді вказується порядок надсилання і особливості вкладеної кореспонденції;
- документи, що доставляються кур'єром, необхідно передавати адресатам під розписку у відповідному журналі;
- створені засобами обчислювальної техніки документи відправляються із супровідним листом в упаковці, що відповідають технічним вимогам зберігання носіїв записаної на них інформації;
- копія супровідного листа підшивається до справи на загальних підставах;
- вся вихідна кореспонденція та інші поштові відправлення передаються структурними підрозділами або виконавцями у конкретно визначені для цього години, встановлені інструкцією з діловодства конкретної установи [16].

2.5. Типові строки виконання документів

Перелік документів із зазначенням строків виконання:

- закони України, інші рішення Верховної Ради України та її Президії; Укази Президента України; постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України; пропозиції й зауваження депутатів,

висловлені на сесіях Верховної Ради; рішення і розпорядження виконкомів місцевих рад народних депутатів; накази керівників установ; рішення колегіальних органів установ — відповідно до встановлених строків;

- рекомендації постійних комісій Верховної Ради України — до двох місяців, якщо комісіями не встановлений інший строк. Запит депутата на сесії Верховної Ради України — не більше ніж у 3-денний строк;
- пропозиції та заяви депутатів Верховної Ради України — до одного місяця, а такі, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, — невідкладно;
- пропозиції, рекомендації і зауваження, що містяться у рішеннях на адресу підприємств, установ і організацій вищого підпорядкування, розміщених на території відповідної ради; рекомендації постійних комісій місцевих рад — у строки, встановлені законами про місцеві ради народних депутатів України;
- критичні зауваження і пропозиції, висловлені у пресі, — до одного місяця;
- пропозиції громадян — до одного місяця, за винятком пропозицій, що потребують додаткового вивчення;
- пропозиції щодо уточнення асортименту, про розірвання або зміну умов договору — не пізніше 10 днів після одержання пропозиції;
- скарга на неправильні дії або розпорядження фінансових органів, розгляд — не пізніше п'яти днів з дня надходження;
- заяви і скарги громадян — до одного місяця з дня надходження; такі, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, — не пізніше 15 днів;
- листи-доручення і листи-запити вищих установ і організацій — до вказаного в них строку або протягом 10 днів;

- протокол розбіжностей: складання і направлення — 10 днів; розгляд — 20 днів;
- заявка покупця — не пізніше трьох днів після одержання;
- листи підприємств, об'єднань, установ і організацій — 10 днів;
- договір на поставку товарів: підписання і повернення — не пізніше 10 днів (для довгострокових — 20 днів) після одержання проекту; відповідь на пропозицію про укладання договору — в 10-денний строк після одержання;
- замовлення на продукцію: підписання і подання — в 10-денний строк після одержання повідомлення;
- наряд на постачання продукції: видача — протягом 15 днів після одержання повідомлення про розподіл фондів;
- опитувальний лист на продукцію: подання — у 20-денний строк з моменту одержання наряду;
- доручення платежу: виписування і передача до установи банку — не пізніше наступного дня після одержання товарів;
- акт приймання продукції — не пізніше 10 днів після одержання продукції;
- звіт бухгалтерський і річний баланс: розгляд, затвердження і повідомлення рішень по ньому — в 10-денний строк з дня одержання;
- відгук на проект — не пізніше ніж через місяць; угоди — у зазначений в них термін;
- термінові телеграми — до двох днів; решта — протягом 10 днів [18].

2.6. Організація контролю за виконанням документів

Реєстрації документа — це одночасно і початковий етап контролю за його виконанням. Реєстраційні і контрольні функції при цьому нерозривно пов'язані і здійснюються за допомогою журналів і карток. Часто користуються спеціальною контрольною картотекою, в яку вкладаються картки на документи, строки виконання яких передбачені протягом наступного місяця. У контрольній картотеці картки розміщуються за датами виконання документів, що дає можливість здійснювати контроль щодня [20].

Головною мета контролю - забезпечення виконання тих документів, які за дорученням керівника взяті на контроль.

Контроль забезпечує своєчасне та якісне виконання документів. Відповідальність за це несуть особи, вказані у розпорядчому документі (наказі, рішенні, вказівці тощо), резолюції керівника, та безпосередні виконавці. Якщо документ виконується кількома виконавцями, відповідальним є той, який у резолюції вказаний першим.

Безпосередній контроль за виконанням документів покладається на канцелярію або спеціально створену контрольну службу. У структурних підрозділах його здійснює секретар або особа, відповідальна за ведення діловодства.

Строки виконання документів розраховуються у календарних днях від дати підписання або затвердження для створюваних установою документів чи від дати надходження — для вхідних. Ці терміни можуть бути типовими та індивідуальними. Для окремих, найбільш масових категорій документів встановлюються типові строки виконання відповідно до актів вищих органів законодавчої та виконавчої влади України. В інших випадках вони не повинні перевищувати 10 днів. Триваліші терміни встановлюються для документів складних за характером виконання [21].

Індивідуальні строки виконання встановлюються для найбільш важливих документів керівником установи. Кінцева дата фіксується у тексті документа.

Якщо у вхідному документі зазначений строк, до якого передбачається одержати відповідь, його необхідно дотримуватися. Зміна терміну виконання здійснюється лише за вказівкою керівника в такому порядку: типові строки — прийняттям нового акту, індивідуальні — керівником, який його встановив.

Продовження терміну виконання має бути оформлене відразу ж після одержання документа виконавцем або не менш ніж за три дні до його закінчення, якщо в процесі виконання з'ясувалося, що вкластися у встановлений строк неможливо. Якщо цього не зробити, документ вважається не виконаним у строк. Припинити або відмінити виконання документів має право лише вища в порядку підпорядкування організація, організація — автор документа і орган державного нагляду [23].

Контроль за виконанням документів включає:

- постановку документа (доручення) на контроль, формування картотеки контрольованих документів;
- перевірку своєчасного доведення документа до виконавця;
- попередню перевірку і регулювання ходу виконання;
- облік і узагальнення результатів контролю виконання документів (доручень);
- інформування керівника про хід та підсумки виконання документів (доручень);
- повідомлення про хід і підсумки виконання документів на оперативних зборах, засіданнях колегіальних органів;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконаних документів [25].

Контроль за виконанням документів відображається у реєстраційно-контрольних картках, додаткові примірники яких виготовляються при взятті документів на контроль. Одночасно на лівому полі першої сторінки документа, що підлягає контролю, проставляється штамп "Контроль" або літера "К", після чого документ передається виконавцю, а додатковий примірник реєстраційної картки вміщується у контрольну картотеку.

2.7. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян

Листи, заяви, пропозиції та скарги громадян надходять в різні установи: органи влади, міністерства та відомства, редакції газет і журналів, на радіо і телебачення. Люди сигналізують про порушення законів і недоліки в роботі установ, беруть безпосередню участь у зміцненні законності та правопорядку, висловлюють свою точку зору на важливі життєві питання.

Пропозиції, скарги і заяви громадян надходять в установи як в усному, так і письмовому вигляді. Письмові заяви можуть пересилатися поштою, телеграфом, вручатися особисто або через експедиції чи спеціальні бюро скарг, створені у великих установах. Усні висловлюються на особистому прийомі чи передаються по телефону.

Всі скарги мають однакову силу, якщо законом не встановлено інше, і підлягають ретельній перевірці. Принцип їх реєстрації подібний до принципу роботи зі службовими документами. Реєстрації підлягають всі пропозиції, скарги і заяви, що надійшли, але особливістю індексації тут є те, що до індексу додається перша літера прізвища автора документа (наприклад, скаргу гр. Лисенко під № 83 записують так: Л-83) [24].

Картотека заяв, пропозицій і скарг ведеться окремо від картотеки інших видів документів. Картки розміщуються за прізвищами заявників в алфавітному порядку. У разі необхідності алфавітну картотеку можна поділити за

адміністративно-територіальною ознакою, а всередині — за прізвищами (згідно з алфавітом).

Під час реєстрації первинного надходження заяви, скарги тощо картка заповнюється повністю, за винятком деяких колонок. У колонці "Кореспондент" зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи чи домашню адресу громадян. У разі повторного надходження заява реєструється в тій самій картці в спеціально передбачених для цього графах.

Інколи ведуться журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг. Заповнення граф журналу здійснюється аналогічно заповненню граф єдиної реєстраційної картки.

Деколи надходять повторні листи з одного й того ж питання. Доводиться передивлятися журнал, щоб встановити, чи не повторна заява. Бувають випадки пропусків, і тоді заява знову реєструється і направляється розгляд іншим виконавцям.

Про надходження та результати розгляду і пропозицій, заяв і скарг громадян в установах I і II категорій щомісяця складається окрема відомість, III і IV категорій — заповнюється спеціальна графа в єдиній щомісячній довідці про виконання документів. Ці дані використовуються для узагальнення та аналізу.

Після реєстрації всі пропозиції, заяви, скарги передаються керівнику установи, який призначає виконавця.

Розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян. При розгляді пропозицій, заяв та скарг велике значення мають терміни виконання. Вони не повинні перевищувати один місяць. При цьому заяви і скарги, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, розглядаються невідкладно, в усякому разі не пізніше 15 днів від дня надходження. Керівник установи може продовжити цей термін, але не більше ніж на один місяць, повідомивши про це заявника у

п'ятиденний строк. Термін розглядання питань, що містяться у пропозиціях, заявах тощо, починається з моменту їх надходження [27].

Заяви чи скарги, що надійшли в установу, яка не вирішує даних питань, не пізніше ніж у п'ятиденний строк пересилаються до відповідного закладу, з повідомленням заявника. На особистому прийомі у такому випадку громадянам дається роз'яснення, куди їм потрібно звернутися.

Всі скарги, заяви, пропозиції слід розглядати вчасно. Категорично забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії яких оскаржуються.

Посадові особи, вирішуючи питання, зазначені у пропозиціях, заявах та скаргах, зобов'язані уважно вивчити їх зміст, прийняти обґрунтовані рішення, забезпечити їх оперативне і правильне виконання, повідомити громадян про прийняті рішення, вчасно виявити та усунути причини, які призвели до порушення прав громадян [28].

Власний прийом громадян. Добре організований особистий прийом, уважне ставлення керівників установ, підприємств, працівників місцевих органів влади до повсякденних потреб і запитів громадян значною мірою зменшують кількість заяв і скарг, що надходять у різні державні органи та громадські організації. Кожна установа повинна мати книгу для запису в стислій формі ім'я та по батькові відвідувача, суті його заяви та способу розгляду справи.

Прийом громадян проводиться у встановлені й доведені до їх відома дні та години, в основному зручні для них, в разі необхідності — у вечірні години. Відповідальність за проведення прийому покладається на керівників установ, організацій, підприємств.

Велике значення мають форма прийому, та уміння керівника вислухати, зрозуміти суть скарги чи заяви, чуйне, уважне ставлення до співрозмовника

тощо. Тому до прийому громадян слід ретельно готуватися: продумати його дні і години, підготувати приміщення, створити ділову атмосферу. Відповідальний за прийом повинен фіксувати все, про що говорив заявник, і рішення, яке прийняв керівник установи [29].

Розділ 3. Шляхи вдосконалення інформаційно-документаційного забезпечення діяльності установи

3.1. Характеристика основних принципів функціонування електронного документообігу в Україні

Актуальним завданням є визначення місця факсимільної передачі документа у системі традиційного діловодства [5].

Електронна реєстрація надходження документів у систему передбачає включення у єдину інформаційну систему всіх документів, які створюються в організації або надходять до неї у будь-якій формі на основі єдиних правил реєстрації. На реєстраційному масиві ґрунтується облік, пошук, контроль виконання документів без створення інших реєстраційних форм.

Основним об'єктом електронного документообігу є електронний документ — документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Основними цілями впровадження електронного документообігу в організації є:

- 1) підвищення ефективності управління діяльністю;
- 2) прискорення руху документів у організації;
- 3) зменшення трудомісткості опрацювання документів [12].

Електронний документообіг дозволяє створити в організації єдиний інформаційний простір, інтересуючи в інформаційний вузол усі документальні системи. Інтеграція здійснюється без втрати якості роботи з документами, зі збереженням традицій українського діловодства. Основа подібної інтеграції – надійне сховище документів і взаємодіючі з ним системи документообігу. Всі оброблювані документи зберігаються в єдиному сховищі, що дозволяє

забезпечити оптимальний пошук і вибірку інформації при підготовці матеріалів [8].

Однак робота з архівними документами є важливим етапом при підготовці матеріалів. Інтеграція архіву електронних документів у єдиний інформаційний простір організації дозволяють зробити доступ до архівних матеріалів оперативним і ефективним.

Системи workflow— це системи, які регулюють правильність порядку виконання завдань з документами, вони дозволяють керувати процесами в динаміці, збирати і аналізувати статистику виконання ділових процесів [13].

При аналізі життєвого циклу електронного документа необхідно чітко дотримуватися основних вимог, що висуваються системами електронного документообігу:

1) Забезпечувати єдину реєстрацію всієї вхідної кореспонденції. Включає листи і скарги громадян, з наступним направленням документів на розгляд керівництву організації або до її структурних підрозділів.

- Вести журнал реєстрації і контролю за виконанням.
- Контролювати строки виконання документів, повідомляти виконавця і діловода про наближення строків контролю , про не виконання в строк документів.
- Забезпечувати надійне збереження документів та їх опис.
- Відслідковувати документи поза системою, здійснювати виписку документів з системи.
- Підтримувати ієрархію документів на стадії проекту, включаючи колективну розробку.
- Здійснювати рух документів – документообіг, підтримку всіх видів маршрутизації, автоматичну розсилку повідомлення, обмін

повідомленнями та дорученнями всередині системи, формування реєстрів відправки в інші організації.

- Здійснювати жорстке розмежування повноважень в системі підтримувати ролі, здійснювати протоколювання і аудит дій користувачів.
- Вести справи, підтримувати функцію списування документів у справу, передачу справи на збереження у архів.
- Підтримувати віддалений доступ до інформації, в тому числі територіально розділені організації.
- Формувати звіти, в тому числі звіти з діловодства організації [28].

Доступ до світових інформаційних ресурсів, перехід на електронні технології документування, зберігання і передання документів, тобто перехід на принципово нові способи організації і доступу до неї, ставлять перед службою діловодства нові наукові і прикладні завдання.

Пріоритетом електронного документообігу над традиційним є безперечною, адже основною проблемою традиційної технології управління документообігом є практична неможливість централізовано відслідковувати рух документів організації в реальному масштабі часу.

Окрім цього реальними позитивними ознаками електронного документообігу є:

- 1) можливість вміщення в документ, крім тексту, мультимедійних даних;
- 2) можливість використання заделегідь заготовлених форм;
- 3) висока швидкість передачі інформації за великою кількістю адрес;
- 4) економія паперу;
- 5) висока компактність архіву;
- 6) висока швидкість пошуку і одержання інформації;

7) можливість захисту документів від несанкціонованого доступу та розмежування прав доступу співробітників до інформації [18].

Отже, електронний документообіг – це сукупність технологій, які не тільки значно оптимізують, але й істотно змінюють роботу будь-якої організації.

Цілком очевидно, що система подібного масштабу не може бути впроваджена «з нуля», оскільки впровадження може викликати довгостроковий параліч у діяльності організації. Причому збої в роботі виникнуть не тільки у внутрішньому середовищі організації, яка автоматизується, але і як наслідок – у підпорядкованій їй організацій. Таким чином, перед розгортанням системи електронного документообігу і діловодства необхідно виважено оцінити готовність всіх суб'єктів (організацій) до якісно нових технологій і чітко окреслити план впровадження та адаптування системи в самій організації [6].

3.2. Упровадження електронного документообігу на ПАТ КВТФ «Кремтекс»

Автоматизація документообігу – одне з пріоритетних завдань, що є актуальним для підприємств, установ, організацій незалежно від виду діяльності та форми власності. При виборі програмного забезпечення для автоматизації роботи з документами необхідно проаналізувати потреби організації, фінансові можливості, а головне — доцільність впровадження саме цієї системи [3].

Для ефективної організації роботи з електронними документами використовують системи автоматизації. Та перш ніж перейти до характеристики систем управління електронним документообігом (EDMS-Electronic Document Management Systems), необхідно окреслити низку проблем, які доводиться долати установам на перших етапах автоматизації діловодства.

Здавалось б, узявши до уваги подану вище характеристику, неважко визначити потрібну модуль документообігу на ПАТ КВТФ «Кремтекс». Адже у вітчизняних установах діловодство організують за традиційною вертикальною схемою. Однак аналіз впроваджень СУЕД в Україні, здійснений такими компаніями, як DSS Consulting, Docflow, Cio-World свідчить, що більшість установ, за винятком державним, обирають СУЕД, побудовані за горизонтальною схемою. Пояснення цьому напевно слід шукати у неухильному впливі процесів інтеграції та великій кількості зарубіжних інвестицій у вітчизняну економіку [3].

При виборі системи автоматизації управлінської діяльності з метою підвищення її ефективності, необхідно ґрунтовно проаналізувати специфічні потреби в програмному устаткуванні конкретної установи, а саме ПАТ КВТФ «Кремтекс», та головне— доцільність впровадження тієї чи іншої системи.

Необхідно також визначити вихідні дані для розробки чи впровадження СУЕД в установі (спиратися при цьому можна на інструкцію установи з нормативні документи, що рекомендовано до розробки для кожної установи, яка готується до придбання й впровадження СУЕД). Далі, відповідно до виділених ресурсів, розробити стратегію створення електронного офісу (комунікативно або системної моделі), особливо виокремити розробку СУЕД [19].

Сьогодні на ринку є безліч готових програмних продуктів. Річ у тому, що далеко не завжди готовий програмний продукт задовільнятиме потреби установи, в якій дотримуються своїх правил, усталеної практики роботи з документами та в якій існують певні особливості в діяльності. Тому хочу звернути увагу на низку вимог, яким має відповідати СУЕД незалежно від способів створення ,платформи, бази даних, мови написання та функцій.

Пропонована постачальником технологічна платформа повинна мати як мінімум якісні можливості взаємодії з реляційними базами даних і з

корпоративною системою електронної пошти , адже на ПАТ КВТФ «Кремтекс», головним чином , спілкування, обмін інформацією та документами з фірмами - замовниками відбувається саме через електронну пошту.

Для фірми ця вимога є головною, бо ПАТ КВТФ «Кремтекс»—це велике підприємство , але за умови подальшого розвитку та нарощення об'ємів виробництва, а отже і кількості працівників, то цей пункт не слід виключати [21].

Сьогодні в Україні діють кілька вітчизняних фірм-розробників програмного забезпечення. Втім, якщо запропоновані програмні рішення не задовільняють потреб споживачів , можна звернутися безпосередньо до російських фірм - розробників через українські представництва, що пропонують послуги постачання, доопрацювання та впровадження систем електронного документообігу. Крім того, на ринку працюють також фірми-підрядники, що пропонують впровадження та супровід зарубіжних програмних продуктів [30].

Якщо фірма вирішить звернутися до фірми - підрядника , то, окрім звичайного технічного завдання на розробку чи доопрацювання програмного продукту та укладення договору, потрібно зазделегідь обговорити умови впровадження, налагодження та подальшого супроводження обраної системи.

Далі розрізняють системи з розвинутими засобами :

- засновані на технології Workflow Management (системи управління потоками робіт, де визначено процедуру оброблення даних, алгоритми та маршрути);
- засновані на технології Knowledge Management (орієнтовані на підтримку управління організацією і нагромадження знань);
- засновані на технології Workgroup Management (орієнтовані на групову роботу з документами);

- засновані на технології GroupWare (системи , що реалізують груповий доступ до них);
- засновані на технології Collaboration (орієнтовані на підтримку спільної (колективної) роботи);
- засновані на технології Content Management(що передбачають управління контентом, тобто змістом); Enterprise Content Management (орієнтовані на управління корпоративним вмістом).

Крім того, існують системи, орієнтовані на бізнес-процеси (Business Process Management System); такі, що керують неструктурованою інформацією в рамках підприємства та мають розвинені додаткові сервіси (CRM, ERP, SCM, та MES, CAD тощо [4].

Окрім того, систему можна розширити додатковими модулями. Для створення електронних документів СУЕД інтегрують з відповідним офісним додатком (MS Word, MS Excel, OpenOffice Writer, OpenOffice Calc) або вбудовують спеціальні редактори. З метою обміну поштовими повідомленнями у системі передбачають модуль електронної пошти або її об'єднують з корпоративною поштовою системою [9].

Так впровадження корпоративної версії САДД створює основу єдиного документаційного забезпечення управління, що охоплює центральний апарат і територіально віддалені підрозділи організації. При цьому досягаються наступні цілі:

- єдиний порядок індивідуальної та спільної роботи з документами в підрозділах організації на підставі єдиного Регламенту роботи з документами.
- об'єднання потоків електронних документів між підрозділами організації.
- використання загальної для всіх підрозділів організації системи індексації (нумерації) документів, загальних довідників-класифікаторів (таких

як перелік організацій, номенклатура справ), однотипних форм реєстраційно — контрольних карток документів та ін.

— Забезпечення уніфікації управлінської документації та скорочення кількості форм і видів однакових документів [28].

Тому, з'являються серйозні для організації електронного документообігу в тому обсязі, до якого готова організація.

Правильно побудована автоматизована система повинна працювати як з даними про проходження та виконання документів (незалежно від того, паперові вони чи електронні), так і самими електронними документами, до яких ці дані відносяться. Включення електронних документів в діловий цикл дозволяє досягти якісно нового рівня ефективності роботи з документами, оскільки технології роботи з електронними документами (редагування, переміщення, тиражування та інше) принципово більш ефективні.

Як зазначалося вище, використання корпоративних систем автоматизації документообігу є конкретним кроком до впровадження та поширення застосування елементів електронного документообігу, тому до вибору такої системи потрібно підходити дуже серйозно, досліджуючи весь ринок програмних продуктів.

Ще більш широкі можливості для розширення функціональності системи автоматизації діловодства дає використання спільно з нею універсальних документоорієнтованих платформ, наприклад, таких відомих виробників, як Microsoft (Share Point Server), IBM (Lotus Notes, Content Manager), Documentum, Hummingbird і інші, що дозволяють, зокрема, створювати документовані портали організацій [2].

Крім того, у зв'язку з поширенням Інтернету виробники поставлені перед необхідністю забезпечити роботу своїх систем через web-браузери.

Порівняльний аналіз таких автоматизованих систем як :

- «CompanyMedia», Інтернет.
- «Landocs», Ланіт.
- «Optima Workflow», Оптима.
- «БОС-Референт» АйТі.
- «Дело», Електронні Офісні Системи.
- «Documentum», Документум Сервісіз.
- «ЄВФРАТ-Документообіг», Cognitive Technologies.

Те, що стосується останньої системи («Documentum»), то найшвидше за все, її слід було б порівнювати не з системами документообігу, а з платформами для їх побудови, наприклад, IBM Content Manager, Lotus Domino.Doc, Oracle Collaborate Suite [4].

Найбільш раціональними і такими, які не вимагають великих витрат на спеціальне обладнання для встановлення цієї системи «CompanyMedia», «ЄВФРАТ-Документообіг» і «Бос-референт».

Нова версія системи «ЄВФРАТ-Документообіг», яка була розроблена компанією Cognitive Technologies, дозволяє побудувати повноцінну систему управління бізнес-процесами і документами організації, а також містить весь необхідний інструментарій для успішної організації електронного документообігу будь якої компанії, незалежно від чисельності та форми власності.

«ЄВФРАТ-Документообіг» дозволяє:

- 1) автоматизувати реєстрацію документів та завдань;
- 2) забезпечити ефективну взаємодію співробітників у рамках робіт по документах;

- 3) здійснювати миттєвий пошук інформації;
- 4) контролювати виконання робіт;
- 5) проводити моніторинг стану виконуваних процесів і аналіз завантаження персоналу за рахунок формування різних журналів та звітів;
- 6) організувати довгострокове зберігання документів організації;
- 7) забезпечити розмежування прав доступу співробітників до інформації.

Особливістю системи «ЄВФРАТ-Документообіг» є її гнучкість простота налаштування, обслуговування та адміністрування [17].

Отже, на нашу думку, переглянувши можливі варіанти системи електронного документообігу, на ПАТ КВТФ «Кремтекс» можна запроваджувати систему «ЄВФРАТ-Документообіг», тому ця програма переважає майже за всіма критеріями, які висуваються для таких систем (основні можливості, вартість сервера та ліцензії, доступність інструментарію для налаштування системи, додаткові можливості роботи з системою, надійність та безпека). І найголовніше те, що, як було зазначено в курсовій роботі, ПАТ КВТФ «Кремтекс» співпрацює із закордонними фірмами, і обмінюється з ними інформацією та документами переважно за допомогою електронної пошти, а саме «ЄВФРАТ-Документообіг» за своїм інтерфейсом нагадує електронну пошту і має таку функцію, як інтеграція з електронною поштою та відправка документів по електронній пошті зовнішнім адресатам, що є досить важливою умовою саме для ПАТ КВТФ «Кремтекс».

Висновки

Посередництво в товарному обігу — це виконання спеціалізованими підприємствами, організаціями чи окремими особами спеціальних функцій для сприяння налагодженню і реалізації комерційних взаємовідносин виробників і споживачів на товарному ринку.

Вони купують і продають, зберігають і транспортують товари, здійснюють сервісні функції тощо. Всі ці організації можна класифікувати за ознаками. Найважливішою ознакою є ступінь універсалізації (спеціалізації) діяльності.

Також залежно від товарної спеціалізації розрізняють посередницькі підприємства: товарно-універсальні та товарно-спеціалізовані.

Дії посередника спрямовані на корисний результат для інших осіб, який приєднується до майнової сфери установника.

ЄДСД визначила головні принципи організації документообігу — проходження документів має бути оперативним, цілеспрямованим, тобто, виключати зворотні, зигзагоподібні та інші маршрути. Має діяти принцип одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або у одного виконавця.

Класифікація документів — це поділ усіх документів за певними ознаками на справи. Справою називається сукупність документів, сформованих за якоюсь ознакою, зібраних у тверду обкладинку, оформлених за чіткими правилами.

Основним видом роботи, що забезпечує систематизацію документів у діловодстві, є складання номенклатури справ.

Всі документи залежно від призначення, поділяються на вихідні (якщо направляються до іншої організації), вхідні (якщо надходять з інших

організацій) та внутрішні (якщо готуються, оформляються та використовуються чи виконуються в межах підприємства.

Вся вихідна кореспонденція має опрацьовуватися та відправлятися централізовано канцелярією підприємства, як правило, у день одержання від структурних підрозділів або наступного дня.

Автоматизація роботи з документами впроваджується на двох етапах: автоматизація діловодства та електронний документообіг.

Електронна реєстрація надходження документів у систему передбачає включення у єдину інформаційну систему всіх документів, які створюються в організації або надходять до неї у будь-якій формі на основі єдиних правил реєстрації. На реєстраційному масиві ґрунтується облік, пошук, контроль виконання документів без створення інших реєстраційних форм.

Серед досить широко ринку систем автоматизації діловодства за всім параметрами (адаптація системи під потреби організації без участі розробника, вартість і термін впровадження, поширеність системи, наявність в системі додаткового функціонала, безпека, надійність і продуктивність) найбільше підходить ПАТ КВТФ «Кремтекс» система «СВФРАТ-Документообіг».

Список використаної літератури

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство. Навч. Посіб. — Ів.-Франківськ. Інс-т меседж. та економіки, 2006.— с.27
2. Віденко А.Н. Сучасне діловодство. — К.: Вища школа, 2009. —157 с.
3. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Ділові папери в менеджменті: навч. посібник. — К.: ТОВ “ УВПК”ЕксОб”, 2007. — 87 с.
4. Документи і діловодство: довідковий посібник. — М.: Економіка, 2003. —145 с.
5. Зиновьева Н.Б. Документоведение: Учеб.-метод. Пособие. — М.: ИПО Профиздат, 2007. —208 с.
6. Остелл М. Вплив нової інформаційної технології на управлінський процес // Проблеми теорії і практики управління. — 2002. — № 6. — С.49.
7. Кірючок О.Г. Правила складання та оформлення організаційно-розпорядчих документів. — Рівне.: “Бм-Тур”, 2002.— 53 с.
8. Кірючок О.Г., Корбутяк В.І. Документування у менеджменті: підручник. — Київ: Центр навч л-ри, 2004. —216 с.
9. Корнев Ю.Г. Проблеми формування загальнонаціональної системи інформаційного забезпечення розвитку підприємництва / Ю.Г. Корнев // Економіка: проблеми теорії та практики. – Дніпропетровськ. — 2004. — Вип. 187. – С. 9-15.
10. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи УДНДІАСД; Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. – К., 2004. —39 с.
11. Кушнарєнко Н. Н. Документоведение: Учебник. – Изд. 2-е, перераб. и доп. — К.: Знання, 2003. —156 с.

12. Кушнарєнко Н. М. Внутріпредметна і міжпредметна інтеграція Дисциплін документознавчого циклу // Вісн. Харк. Держ. Акад. культури. — Х., 2012. — Вип. 11. — С. 106-114.
13. Кузнєцова Т.В. Діловодство (Документаційне забезпечення управління). — М.: ЗАТ «Бізнес-школа» Інтел-Синтез », 2000. — 818 с.
14. Палєха Ю.І. Документаційне забезпечення управління: Підручник. К.: МАУП, 2002. — 34 с.
15. Пєчнєнєва Т.В., Пєчнєнєва А.В. Практика роботи з документами в організації: Учеб. посібник для вузів. — М.: ЕМОС, 1999. — 208 с.
16. Слободяник М. Структура сучасного документознавства // Вісн. Кн. Палати. — 2011. — № 4. — С.18
17. Виничєнко О.А. Документи з господарської діяльності [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.studopedia.com.ua/1_54753_dokumenti-z-gospodarskoi-diyalnosti.html
18. Водка М.Л. Документи з посередницької діяльності [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://dilomova.org.ua/?p=61>
19. Гудзь О.П. Класифікація документів [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://dilomova.org.ua/?p=61>
20. Головатий М.К. Класифікація та характеристика суб'єктів посередницької діяльності [Електронний ресурс]. Режим доступу до ст.: http://pidruchniki.com/1249110353878/ekonomika/klasifikatsiya_harakteristika_subyektiv_poserednitskoyi_diyalnosti#346
21. Дуда М.І. Посередницька діяльність [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://pidruchniki.com/1060101950026/marketing/poserednitska_diyalnist_rol_klasifikatsiya

22. Донцов В.А. Реалізація електронного документообігу [Електронний ресурс]. Режим доступу до ст.:
<https://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Newsletters/DocFlow/7.msp>

23. Данилишин М.П. Сутність та призначення електронного документообігу [Електронний ресурс]. Режим доступу:
<https://sites.google.com/site/elektrodokumentoobig/sutnist-ta-priznacenna-elektronnogo-dokumentoobigu>

24. Журба М.Ф. Сутність та види посередницької діяльності [Електронний ресурс]. Режим доступу:
http://pidruchniki.com/1167052653877/ekonomika/torgovo-poserednitska_diyalnist_zovnishnomu_rinku#631

25. Зеленюк О.Л. Угоди посередницької діяльності [Електронний ресурс]. Режим доступу:
http://pidruchniki.com/1166071553879/ekonomika/ugodi_poserednitskoyi_diyalnosti#880

26. Іванов М.У. Угоди з посередницької діяльності [Електронний ресурс]. Режим доступу:
http://pidruchniki.com/1167052653877/ekonomika/torgovo-poserednitska_diyalnist_zovnishnomu_rinku#631

27. Іванов Ф.С. Торгово-посередницька діяльність [Електронний ресурс]. Режим доступу:
http://pidruchniki.com/marketing/torgovo-poserednitska_diyalnist_tovarnomu_rinku#779

28. Іванів С.М. Посередницька діяльність [Електронний ресурс]. Режим доступу:
http://pidruchniki.com/marketing/organizatsiya_poserednitskoyi_diyalnosti_tovarnomu_rinku#532

29. Чумак В.С. Посередницька діяльність на ринку праці [Електронний ресурс]. Режим доступу:

http://pidruchniki.com/19340605/marketing/osoblivosti_zakupivel_tovariiv_inozemnih_firm#841

30. Чимиков С.Ф. Посередницька діяльність в Україні [Електронний ресурс].

Режим

доступу:

http://pidruchniki.com/1985100641017/ekonomika/ukladennya_realizatsiya_eksportnih_kontraktiv#955

Додатки

Таблиця 1.1

**Порівняльна характеристика виконуваних функцій посередників
ринкового продажу**

Виконані функції та права	Торговельні посередники (відношення до функції)			
	Збутовий агент, комівояжер	Дистиб'ютор, дилер	Комісіонер, консигнатор	Брокер, маклер
Право власності на товар	відсутнє	отримує	відсутнє	відсутнє
Належна покупка товару	відсутнє	купує	частково	відсутня
Належний продаж товару	відсутній	повністю належний	відсутній	відсутній
Винагорода, виторг	відсоток від продажу	належний бюджет витрат	комісійні	комісійні
Право вибору сервісу	залежний від виробника	належний частково	частково залежний від виробника	частково у маклера
Наявність складів, демонстраційних залів	відсутні, крім демонстраційних залів	необов'язкова	обов'язкова наявність	Відсутні
Рекламна	частково у	обов'язково	частково	частково

діяльність	комівояжера		здійснюється	у маклера
Свобода вибору субагентів, спільників	вільний у виборі	частково вільний	частково вільний	частково вільний
Управління цінами реалізації	не здійснює	частково здійснює	не здійснює	частково здійснює

Кінцевий одержувач товарів	споживач	продавець	гуртовий продавець	гуртовий і дрібно- гуртовий продавець
----------------------------------	----------	-----------	-----------------------	--